



Aalborg Universitet

AALBORG UNIVERSITY
DENMARK

Brix, Jacob; Krogstrup, Hanne Kathrine

DOI (link to publication from Publisher):
[10.13140/RG.2.2.33048.49924](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.33048.49924)

Publication date:
2018

Document Version
Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication from Aalborg University](#)

Citation for published version (APA):
Brix, J., & Krogstrup, H. K. (2018). : . (pp. 1-6). <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.33048.49924>

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal -

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at vbn@aub.aau.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

服务用户参与协作治理：介绍一个北欧国家福利模式

Jacob Brix 和 Hanne Kathrine Krogstrup

西方国家的协同管理指公民社会、公共机构和私营企业之间的协作关系，近来备受关注，其要求公共部门提供新的管理模式，为公民和公共服务用户提供更佳的服务[1, 2]。找到改进服务的一个关键点在于将服务用户的知识加入对公共服务的重新定义。因为这样一来，公共服务将更有针对性的服务用，而且服务用户因此深受鼓舞，将他们自身的个人资源也调动起来[3, 4]。

在以下章节中，我们将介绍 BIKVA 方法[5-8]，该方法建立在对北欧福利国家进行的实证研究的基础上，在发展和评估公共服务中，着眼于服务用户参与。近期的一个影响案例研究表明，该方法已经在 500 多个北欧的评估和开发项目得到应用[9]。

介绍该模型的目的，是为学者和从业者在公共服务的发展、创新和评估上，在用户参与方面提供一个详细方法。一个好的方法在公共机构中能促进组织学习和能力建设[10]。我们的目标是提高对该方法及其在公共部门制订面向用户服务议程时的应用潜力的认识，使得这些方法不再囿于北欧福利国家。

BIKVA 方法

BIKVA 方法旨在从服务用户的角度，挑战公共服务机构和地方政府的现有规范、规程和实践。上面提到的影响案例研究已经表明 BIKVA 方法已经，并可以用在机构及个人的能力建设，机构发展、创新和评估[5-6, 9]。在 BIKVA 方法中，服务用户被赋予信息中心的角色，同时要求他们为业已展开的研究定义发展或评估的问题。在他们定义这些问题的时候，他们的价值观就构成了发展计划或评估的组织原则。



一个开放的问题是：“*在你看来，哪些是‘X 服务’好的方面，哪些是不太好的方面？*”这样的问题能让服务用户选用他们想要的维度去描述公众服务。这样可以首先确定服务用户的标准，弄清用户对公共服

务进行评估和加以改进的基础。给予服务用户这种权力，必然造成 BIKVA 方法成为一个规范化的评估和开发途径。无论何种思路，BIKVA 方法对复杂的社会问题的解决方案都没有比其它评估方法多或少了规范化 [11]。

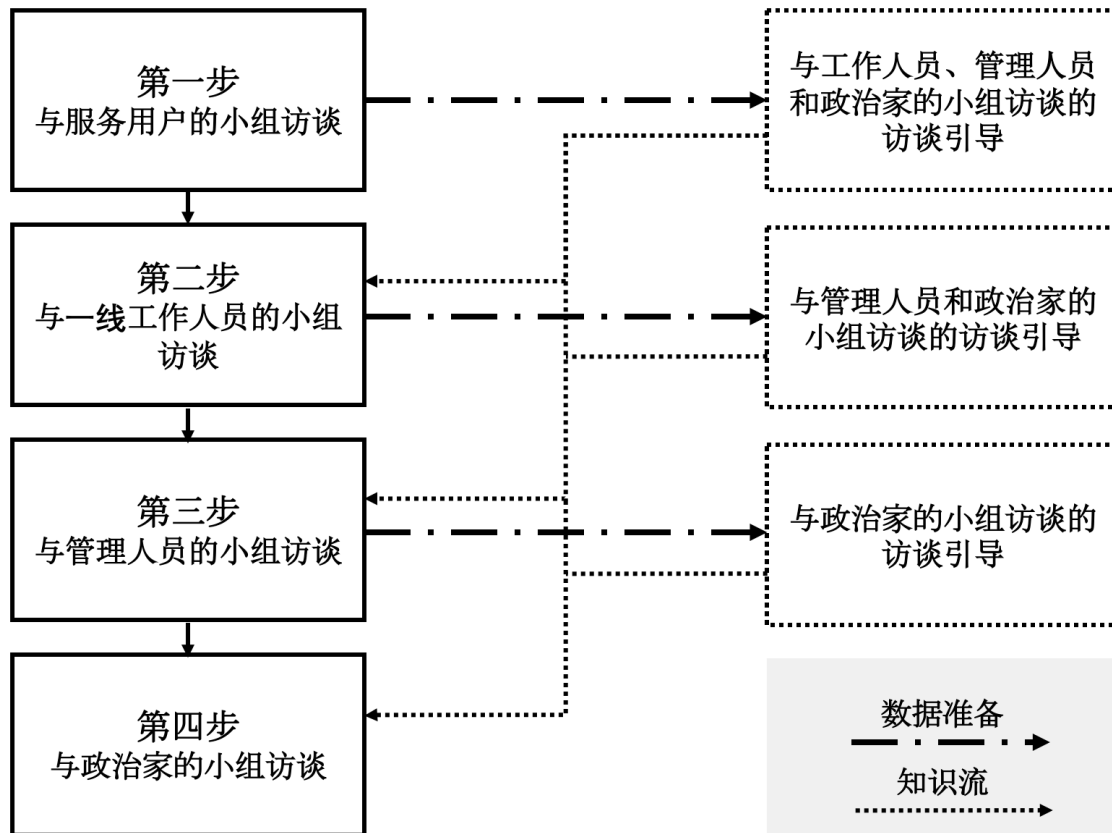
BIKVA 的四个步骤

BIKVA 方法有四个步骤，由一位协调人负责。具体如下图所示。第一步是对服务用户就需要重新考虑、改进或评估的现象或话题进行小组访谈。第二步是对一线工作人员介绍从小组访谈中获得的有关服务用户的知识和观点，工作人员对服务用户的知识和观点做反思，并从服务用户的视角，了解自身工作的影响力和优缺点。第三步，服务用户的知识和观点，以及一线工作人员的相关反思被提交给管理部门，从管理层面对服务用户和工作人员产生那些认识和看法的原因和理由展开讨论。最后，在第四步，在政治层面总结前三步获取的知识和观点，从而对服务用户的知识和观点就其潜在原因和影响，以及在公共机构中现存的知识和观点，展开讨论和调查。

服务用户是“学习的触发器”

BIKVA 方法让公共服务用户在社会支持如何发展和被发展的问题上发挥积极作用。服务用户在 BIKVA 方法中扮演一个“学习的触发器”角色。并且基于服务用户提供的知识和观点，协调人让相关人员和各利益相关者，在整个公共机构进行的多次小组访谈，加入对话。很重要的一点是，BIKVA 方法使得协调人对最初的问题的提法，既可以是回顾性的，也可以是前瞻性的。假如 BIKVA 方法旨在为服务用户和公共组织之间的共同生产创建新的规程，那么问题就可能是：“在‘x 主题’上，您设想的您和我们机构之间的合作大概是个什么样子？”假如 BIKVA 过程旨在评估和开发，那么问题就可能是：“在与我们[公共组织]会面时，我们需要做哪些工作以改进‘x 主题’？”或“在‘x 主题’上，您认为哪些事情能为您增加受益，哪些事情使您减少受益？”

图 1：BIKVA 的方法



来源：Krogstrup（1997）

BIKVA 方法的一个重要部分，是一名协调人以一个开放式的小组访谈启动整个过程，该访谈只牵涉服务用户。一线工作人员和公共部门的基层政府工作人员，当其介入 BIKVA 方法后，对于参与一个集体的小组访谈不仅对他们本身，而且对服务用户是否有益这样的问题，早已做过质疑。之所以不将双方放在同一个小组访谈中，是因为权力不对称。

欲获得服务用户对质量问题的主观意见，以及服务用户小组主体间有效性标准的理解，不将“帮忙的人”和“寻求帮忙的人”邀请进同一个访谈很重要。

从服务用户小组访谈到公共机构的程序性步骤

与服务用户进行小组访谈的结果将引入一些主题，协调人在访谈的引导过程中将这些主题转化为学习的触发器。这些访谈的引导在公共机构的三个级别上使用，与 BIKVA 方法的步骤作出对比。据估计，从服务用户小组访谈产生的知识中，80% 涉及服务用户与工作人员之间的关系。因此，BIKVA 协调人不得不考虑那些在不同机构水平上作为小组访谈基础的知识是否合适。并非所有事情都必须提交到管理或政治层面。

当协调人向一线工作人员介绍来自服务用户的知识和观点的诸多主题，并得到回应时，管理层面上的访谈引导得以更新。与管理人员进行访谈的时候，协调人可以提出下面这样的问题：“您认为服务用户为什么会提出‘x 主题’这个话题，您认为工作人员为什么会做那种回应？”当 BIKVA 的协调人进入政治层面时，会启动一个类似的过程。如果提出的问题或认定的潜在问题能在没有政治干预的情况下得到缓解或实施，那么在某些 BIKVA 过程中包含政治层面可能就已经不重要了。但是，如果本 BIKVA 过程是一个大的研究，并可能是包含了多个子研究，那么就可以将 BIKVA 过程的综合提交到政治层面，如此就可以从所提出的主题，讨论种种潜在的变化。

基于这四个步骤，BIKVA 方法可以创建有价值的学习触发器，在创建和提供公共服务的背景下，通过将服务用户变成最重要的利益相关者，使得公共机构满足已增加的协同治理需求[7-9]。

作者简介

Hanne Kathrine Krogstrup 是奥尔堡大学学习和哲学系评估和能力建设研究方向的教授。她拥有公共政策与管理博士学位，BIKVA 方法最初就是在公共政策与管理的背景下开发出来的。

Jacob Brix 是奥尔堡大学学习与哲学系创新与机构发展研究方向的副教授。他拥有创新管理的工学博士和商业交流的哲学博士学位。

参考文献

1. Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543-571.
2. OECD 2011. “*Together for Better Public Services: Partnering with Citizens and Civil Society*.” OECD Public Governance Reviews.
<https://doi.org/10.1787/9789264118843-en>
3. Pestoff, V. (2014). Collective action and the sustainability of co-production. *Public Management Review*, 16(3), 383-401.
4. Brix, J., Krogstrup, H. K., & Mortensen, N. M. (2017). Evaluating the Effects of Co-Production Initiatives in Public Service Organizations. In *The XVIII Nordic Political Science Congress*. Denmark.
5. Krogstrup, H. K. (1997a). *Brugerinddragelse og organisatorisk læring i den sociale sektor*. Systime Academic.
6. Krogstrup, H. K. (1997b). Service user participation in quality assessment: a dialogue and learning oriented evaluation method. *Evaluation*, 3(2), 205-224.
7. Krogstrup, H.K. and Brix, J. (2019) Co-produktion i den offentlige sektor - Brugerinvolvering i Kvalitetsudvikling, Hans Reitzels Forlag, København.
8. Julkunen, I. (2012). Critical elements in evaluating and developing practice in social work. *Social Work and Social Sciences Review*, 15(1), 74-91.
9. Brix, J., Nielsen, L. K., & Krogstrup, H. K. (2017). The Diffusion and Adoption of BIKVA: A 20-year Impact Case Study.
10. Brix, J. (2017). Exploring knowledge creation processes as a source of organizational learning: A longitudinal case study of a public innovation project. *Scandinavian Journal of Management*, 33(2), 113-127.
11. Krogstrup, H.K. (2016) *Evalueringsmodeller*, 3rd edition, Hans Reitzels Forlag, Copenhagen

To cite:

Brix, J. & Krogstrup, H.K. (2018) 服务用户参与协作治理：介绍一个北欧国家福利模式 *Research Group for Capacity Building and Evaluation, Department of Learning and Philosophy, Aalborg University, Denmark. DOI: 10.13140/RG.2.2.33048.49924*